

Aplicabilidade e Eficácia do Código de Defesa do Consumidor nas Relações Bancárias



Marcelo Villela Petersen

DADOS DE COPYRIGHT

Sobre a obra:

A presente obra é disponibilizada pela equipe [Le Livros](#) e seus diversos parceiros, com o objetivo de oferecer conteúdo para uso parcial em pesquisas e estudos acadêmicos, bem como o simples teste da qualidade da obra, com o fim exclusivo de compra futura.

É expressamente proibida e totalmente repudiável a venda, aluguel, ou quaisquer uso comercial do presente conteúdo

Sobre nós:

O [Le Livros](#) e seus parceiros disponibilizam conteúdo de domínio público e propriedade intelectual de forma totalmente gratuita, por acreditar que o conhecimento e a educação devem ser acessíveis e livres a toda e qualquer pessoa. Você pode encontrar mais obras em nosso site: lelivros.love ou em qualquer um dos sites parceiros apresentados [neste link](#).

"Quando o mundo estiver unido na busca do conhecimento, e não mais lutando por dinheiro e poder, então nossa sociedade poderá enfim evoluir a um novo nível."



MARCELO VILLELA PETERSEN

Aplicabilidade e Eficácia do Código de Defesa do Consumidor nas Relações Bancárias

2012

EDIÇÃO DO AUTOR

Petersen, Marcelo Villela Petersen

Aplicabilidade e Eficácia do Código de Defesa do Consumidor nas Relações Bancárias / Marcelo Villela Petersen

– 1ª ed, - Santos: edição do autor, 2012

Bibliografia

1. Direito do Consumidor 2. Legislação Financeira

I. Título

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 DA HIERARQUIA LEGISLATIVA	13
3 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E RELAÇÃO DE CONSUMO.....	16
4 DO ARTIGO 192 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL	18
5 DA CONSTITUCIONALIDADE DO ART 2º DO CDC .	22
6 CONTRATOS BANCÁRIOS E O SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL	26
7 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO.....	28
8 EFICÁCIA DO CDC FRENTE AOS CONTRATOS BANCÁRIOS	30
9 JUSTIFICATIVAS PARA AS IRREGULARIDADES APONTADAS.....	56
10 PROPOSTAS DE MELHORIAS	64
11 CONCLUSÃO	71
12 REFERÊNCIAS.....	73

Dedicado à minha família e ao André Guerra, que elaborou a arte da capa em dez minutos!

1 INTRODUÇÃO

O fim da década de 80 foi marcado por uma forte mudança legislativa. Em 1988 surgiu a Constituição Federal, também apelidada de “Constituição Cidadã”, que trouxe diversas inovações a respeito dos direitos dos consumidores, até então relegados a segundo plano na economia.

Em 1990 há uma segunda onda de novos direitos dos consumidores, com a entrada em vigor da Lei 8078, de 11 de Setembro de 1990, proveniente do anteprojeto do então

Geraldo Alckmin. Participaram da elaboração do Código juristas consagrados, tais como Ada Pellegrini Grinover, Nelson Nery Junior, Cândido Dinamarco e José Geraldo Brito Filomeno.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) trouxe em seu corpo o artigo 2º: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Baseado neste artigo o Judiciário passou a inserir as operações bancárias na esfera de atuação do CDC, o que provocou uma reação contrária do sistema financeiro, pois o Código prevê sanções a fatos que aconteciam – e acontecem diariamente dentro das instituições financeiras, tais como a “venda casada”, proibida pelo art. 39:

Art. 39 - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

Icondicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

A inserção de novos direitos, tais como restituição em dobro (art.42, parágrafo único) não era interessante para nenhum fornecedor de produtos e serviço, quanto mais para as instituições financeiras. Foi nesse contexto que surgiu a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 2591 no Supremo Tribunal Federal, proposta pela CONSIF (Confederação Nacional do Sistema Financeiro), que congrega a Federação Nacional dos Bancos (FENABAN), Federação Nacional das Empresas Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (FENADISTRI), Federação Interestadual das Instituições de Crédito, Financiamentos e Investimentos (FENACREFI) e Empresas de Seguros Privados e

Capitalização (FENASEG). Este questionamento à Corte Máxima foi assinado pelo ilustríssimo jurista Ives Gandra da Silva Martins, entre outros juristas, e visava retirar do ordenamento jurídico parte do art. 2º do Código.

O presente trabalho discutirá sobre a aplicabilidade – ou não – do Código de Defesa do Consumidor ao sistema financeiro, seus produtos e operações. Far-se-á breves explicações a respeito da hierarquia das leis, fundamental no caso em tela, além de traçar um panorama pré e pós Emenda Constitucional 40/03, que mudou substancialmente o tratamento legal das operações financeiras, assim como comentários à Resolução 2878/2001, do Banco Central, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor Bancário.

Nesta obra houve pesquisas nas quais foi mencionado o banco “X”. Trata-se de um dos bancários, cujo nome foi omitido identidades dos respondentes. grandes conglomerados

para preservação das

Por fim, será discutida a eficácia da referida lei em relação aos contratos bancários, tendo em vista o índice de reclamações que vem crescendo anualmente, assim como investigar suas causas e propor soluções.

2 DA HIERARQUIA LEGISLATIVA

Dessa forma, o conflito lei ordinária *versus* lei complementar deve ser visto sob a ótica da hierarquia das normas. Segundo Alexandre de Moraes (2005, p. 591), “a Constituição Federal estabelece como espécies normativas: emendas à constituição, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções”.

Em que pesem as outras espécies normativas, ressaltam-se as diferenças entre as leis complementares e as leis ordinárias. Conforme lição de Alexandre de Moraes (2005, p. 597),

(...) a razão da existência da lei complementar consubstancia-se no fato de o legislador constituinte ter entendido que determinadas matérias, apesar da evidente importância, não deveriam ser regulamentadas na própria Constituição Federal, sob pena de engessamento de futuras alterações; mas, ao mesmo tempo, não poderiam comportar constantes alterações

através de um processo legislativo ordinário. O legislador constituinte pretendeu determinadas matérias de resguardar

caráter infraconstitucional contra alterações volúveis e constantes, sem, porém, lhes exigir a rigidez que impedisse a modificação do seu tratamento, assim que necessário.

Assim, conforme Ives Gandra, o Código de Defesa do Consumidor jamais poderia tratar de assuntos referentes ao sistema financeiro nacional, pois era necessária a edição de lei complementar, que tem tratamento legislativo diferente da lei ordinária, que é o caso em tela. Alguns outros juristas, devido às diferenças existentes, ainda sustentam que a lei complementar é superior à lei ordinária. Entre eles estão Manoel Gonçalves Ferreira Filho, Haroldo Valadão, Pontes de Miranda, Wilson Accioli, Nelson Sampaio, Geraldo Ataliba, entre outros.

Já outros, como Michel Temer e Celso Bastos, afirmam que não há essa diferença hierárquica. Ainda não há, contudo, um consenso a respeito.

Entretanto, há uma grande diferença entre elas no tocante ao quórum. As leis complementares, para aprovação, necessitam de maioria absoluta; as leis ordinárias, simples. As leis só serão complementares quando houver um comando expresso da Constituição; do contrário, serão ordinárias.

3 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E RELAÇÃO DE CONSUMO

Um dos pontos levantados contra a aplicação do CDC às operações bancárias é que não existe relação de consumo. O art. 3º §2º do CDC define bancos como fornecedores de produtos e serviços. No entanto, há três posições distintas a esse respeito.

A primeira corrente, sustentada por Arnaldo Wald, argumenta “que não é possível que o crédito seja usado por um destinatário final, já que, por sua própria natureza, destina-se à circulação como meio de pagamento. Por outro lado, seria aplicável o CDC aos serviços bancários, como, por exemplo, guarda de documentos e locação de cofres” (Frederico Eduardo Zenedin Glitz, 2000).

A segunda corrente, representada por Luiz Rodrigues Wambier, “afirma que os contratos bancários estão sujeitos ao CDC, se caracterizada a relação de consumo, isto é, que o contratante seja o próprio consumidor (inexistindo na relação qualquer intermediário)” (*idem*).

A última corrente, capitaneada por James Marins, “é da opinião de que todos os contratos bancários, inclusive aqueles que envolvem operações financeiras de

risco, estariam sujeitos ao CDC pois tratam-se de atividades oferecidas ao público, no mercado de consumo, mediante remuneração”. (*ibidem*).

A finalidade do crédito é movimentar a economia, e não se pode discutir, sob pena de discussão vazia, se o destinatário final é ele ou terceiro, pois não é possível provar.

A intenção do Código de Defesa do Consumidor é proteger a parte hipossuficiente dos abusos. Sabe-se que as instituições financeiras só trabalham com contratos de adesão, que, em alguns casos, podem conter cláusulas abusivas.

4 DO ARTIGO 192 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

À época da interposição da ADI, tal artigo possuía e exigia do legislador que o sistema financeiro fosse inteiramente regulamentado por uma única lei complementar.

Art. 192. O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir coletividade, será complementar, que sobre:

(...) aos interesses da regulado em lei disporá, inclusive,

II – autorização e funcionamento dos estabelecimentos de seguro, resseguro, previdência e capitalização, bem como do órgão oficial fiscalizador;

III – (...)

IV – a organização, o funcionamento e as atribuições do Banco Central e demais instituições financeiras públicas e privadas.

A lei 8078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é uma lei ordinária e não trata a respeito do sistema financeiro, mas sobre o direito consumerista de uma forma geral. Assim, conforme exposição do jurista supracitado, ela era duplamente inconstitucional: não era lei complementar, e não unificava o ordenamento jurídico-financeiro em um só texto legal.

Segundo Ives Gandra (2001, p. 1), “a lei nº 8078/90 é inconstitucional ao criar novos e maiores encargos e obrigações e ao imputar mais responsabilidades às instituições financeiras, sendo lei ordinária, quando a Constituição Federal exige, lei complementar”.

O CDC ainda infringiu novamente a Constituição ao estabelecer em seu art. 3º, §2º, que “serviço é qualquer atividade fornecida inclusive no mercado de

consumo, mediante as de natureza bancária, financeira, remuneração, de crédito e

securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Essa infração se deve à invasão do campo de atuação de lei complementar, que deveria regulamentar o Sistema Financeiro Nacional.

O cerne da discussão está na (in) constitucionalidade do §2º do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que passa pelo *status* da lei complementar *versus* lei ordinária, o que leva ao mesmo problema anteriormente abordado. A definição a respeito da constitucionalidade do referido parágrafo é que sepultou de vez as discussões, ao menos em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

As alterações no art. 192 produzidas pela Emenda Constitucional 40 adicionaram mais liberdade legislativa ao legislador, pois todos os parágrafos e incisos foram revogados.

No entanto, a exigibilidade de lei complementar quando o assunto for o sistema financeiro foi mantida:

Art. 192. O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.

5 DA CONSTITUCIONALIDADE DO ART 2º DO CDC

Em resposta à ADI nº 2591, o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, através do Dr. Fábio Costa Soares, defensor público, refutou os argumentos levantados pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro – CONSIF, entidade que abarca inclusive a Federação Nacional de Seguros e a Federação Brasileira de Bancos (FENASEG E FEBRABAN, respectivamente).

De acordo com Fábio Costa Soares (2002, p.1), “nem todas as atividades desenvolvidas pelos mesmos são afetas ao Sistema Financeiro Nacional e exigem o tratamento legislativo específico determinado pelo *caput* do artigo 192 da CRFB/88”.

Ainda ressalta ele que o questionamento veio dez anos depois da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, pois os juízes de 1º grau, àquela época,

estavam decidindo favoravelmente aos consumidores e não às instituições financeiras. Tal fato seria o estopim da Ação Direta de Inconstitucionalidade.

O inciso XXXII art. 5º da Constituição prega:

“XXXII – o Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor”.

O art. 5º tem em seu rol cláusulas pétreas, imutáveis. Tal segmento da Carta Magna só poderá ser alterado no sentido de incluir mais direitos, jamais de suprimi-los. Segundo Alexandre de Moraes, a Lei Maior é considerada superrígida, pois parte dela é imutável.

O consumidor é hipossuficiente e vulnerável, então precisa de uma proteção legal frente aos fornecedores de produtos e serviços, conforme lição de Ada Pellegrini Grinover. Para isto, surgiu o Código de Defesa do Consumidor. Não há dúvidas de que as instituições financeiras vulnerabilizam seus consumidores, dadas as suas diferenças.

Conforme Nelson Nery Junior, *apud* Fabio Costa Soares,

Os bancos estão sempre sujeitos ao regime jurídico do CDC, pois exercem atividade comercial, figurando como fornecedores por expressa disposição do caput do artigo 3º do CDC. O artigo 119 do Código Comercial classifica o banqueiro como comerciante. O decreto que regulamentou o Código Comercial, nessa parte ainda em vigor,

caracteriza mercancia a atividade do banco como de

(comércio) (artigo 19 parágrafo 2º do Decreto 737/1850). O artigo 2º da Lei das S/A (Lei n.º 6.404.76) diz que toda sociedade anônima é empresa (exercendo atividade econômica no mercado) e o artigo 2º da Lei do Sistema Financeiro Nacional (Lei n.º 4.595/64) diz que instituição financeira só pode ser constituída sob a forma de sociedade anônima. Em suma, os bancos sempre estão sujeitos ao regime do CDC como fornecedores, pois sua caracterização de comerciante encontra-se descrita no caput do artigo 3º do CDC, sendo o parágrafo 2º do mesmo artigo, quando fala em serviços bancários, apenas uma expressão expletiva do significado do caput.

Ainda de acordo com a exposição do Desembargador do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Sérgio Cavalieri Filho, *apud* Fábio Costa Soares, “o Código do Consumidor, em seu artigo 3º, parágrafo 2º, incluiu expressamente a atividade bancária no conceito de serviço. Desde então, não resta a menor dúvida de que a responsabilidade contratual do banco é objetiva, nos termos do artigo 14 do mesmo Código”.

6 CONTRATOS BANCÁRIOS E O SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

A interposição da ADI 2591 levou o Supremo Tribunal Federal (STF) a proferir seu acórdão¹ em 07/06/2006, colocando um fim na discussão da aplicabilidade

do Código de Defesa do Consumidor às operações e contratos bancários.
Prolatou o STF, no referido acórdão:

7. O preceito Constituição do objetivo que estabelece os fins a serem perseguidos pelo sistema financeiro nacional, a promoção do desenvolvimento equilibrado do País e a realização dos interesses da coletividade.

8. A exigência de lei complementar veiculada pelo art. 192 da Constituição abrange exclusivamente a regulamentação da estrutura do sistema financeiro.
veiculado pelo art. 192 da

Brasil consubstancia norma

Assim, o Supremo entendeu que não há conflitos entre o art. 2º do CDC e o art. 192 da Constituição, pois este só trataria de estrutura. Dessa forma, a inconstitucionalidade suscitada pela CONSIF caiu por terra.

No entanto, retirou do âmbito do CDC os custos das operações e as remunerações, ou seja, os juros. Ele ainda reforçou o papel de controle que o Banco Central deve exercer e deixou a cargo do Poder Judiciário coibir eventuais abusos.

1

< <http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarJurisprudencia.asp?s1=%28ADI%24%2ESCLA%2E+E+2591%2ENUME%2E%29+OU+%28ADI%2EACMS%2E+ADJ2+2591%2EACMS%2E%29&base=baseAcordaos>>. Acesso em 10 out. 2011

Delimitou, Nacional:
ainda, a atuação do Conselho Monetário

9. O Conselho Monetário Nacional é titular de capacidade normativa --- a chamada capacidade normativa de conjuntura --- no exercício da qual lhe incumbe fiscalização, financeiras, atividades no plano do sistema financeiro. 10. Tudo o quanto exceda esse desempenho não pode ser objeto de regulação por ato normativo produzido pelo Conselho Monetário Nacional. 11. A produção de atos normativos pelo Conselho Monetário Nacional, quando não respeitem ao funcionamento das instituições financeiras, é abusiva, consubstanciando afronta à legalidade.
regular, além da constituição e

o funcionamento das instituições isto é, o desempenho de suas

7 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR BANCÁRIO

O Código de Defesa do Consumidor Bancário², instituído pela Resolução nº 2878/2001 do Banco Central, teve por objetivo ampliar e assegurar o rol de direitos dos consumidores bancários, visto que só o Código de Defesa do Consumidor não atendia essa finalidade. O CDC é genérico, fala do consumidor

como um todo; a resolução atende especificamente o consumidor bancário e a sua relação com as instituições financeiras. No entanto, tratou-se de clara tentativa de *suavizar* o conteúdo do CDC. As instituições financeiras tentaram, através da ADIn 2591, a aplicação exclusiva da resolução, afastando o CDC. O argumento utilizado é que legislação especial afasta a legislação geral.

Como explicitado anteriormente, não lograram êxito. O Supremo Tribunal Federal confirmou a aplicabilidade do CDC às operações bancárias e a resolução passou a conviver em harmonia com a legislação preexistente. Iniciou-se o

2

<<https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=101142195>>. Acesso em 10 out. 2011

questionamento da legalidade da resolução, visto que o Banco Central tem autonomia para regulamentar o *funcionamento* das instituições financeiras, e não sua relação com seus clientes. Assim, ela foi revogada em 2009 e os seus direitos (e outros mais) foram replicados em diversas outras resoluções, o que tornou a consulta mais esparsa e dificultosa. Porém, devido à divulgação em massa feita a cada resolução publicada, os consumidores passaram a cobrar e exigir os seus direitos com mais veemência.

8 EFICÁCIA DO CDC FRENTE AOS CONTRATOS BANCÁRIOS

Embora o Supremo Tribunal Federal tenha confirmado a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos contrários bancários, além de existirem diversas resoluções que garantem direitos aos consumidores, ainda há uma quantidade significativa de reclamações – muitas vezes procedentes – a respeito do não atendimento de algum direito.

O Ranking de Reclamações do Banco Central³ é uma ferramenta bastante útil para mensurar a reclamações e também os seus teores. É o quantidade de recurso que o

consumidor tem quando seus direitos violados de alguma forma. Ele faz sua reclamação, que é enviada ao Banco Central, que repassa à instituição financeira e providências. A intenção é coibir e cobra explicações e os abusos e verificar a exige um cadastro prévio, uma descrição fática detalhada, entre outros itens. Muitas vezes os clientes existência deste recurso. Porém é uma até desconhecem

a ferramenta bastante

conformidade em relação às leis e regulamentos. Há uma análise feita pelo Banco Central, que as julga procedentes ou improcedentes. As reclamações feitas por este canal são em baixo número frente ao total de clientes das instituições. Tal se dá pela dificuldade que o homem médio tem em fazê-la, pois

³ <<https://www3.bcb.gov.br/ranking/idxbg.do>> Acesso em 16 out. 2011

precisa, especialmente em relação ao conteúdo das reclamações. No ranking figuram os seguintes conglomerados (entre parênteses, número de reclamações procedentes):

- 1 – Conglomerado Santander (529)
- 2 – Conglomerado BB (314)
- 3 – Conglomerado Itaú (204)
- 4 – Conglomerado Bradesco (159)
- 5 – Conglomerado Banrisul (9)

Os dados obtidos referem-se ao mês de agosto de 2011 e refletem uma situação preocupante. Em março de 2002, quando o ranking foi iniciado, as cinco instituições mais reclamadas somavam 523 reclamações, o que é um número bem próximo de somente uma delas no mês passado. É verdade que a *bancarização* da população brasileira tem crescido exponencialmente. Porém a quantidade de reclamações também tem aumentado vertiginosamente. O Banco Central e os legisladores federais, estaduais e municipais vêm endurecendo seus normativos, de forma a coibir os abusos ocorridos. Também se procura educar e instruir a população, mas todas essas medidas parecem não surtir tanto efeito.

O ranking das reclamações procedentes mais frequentes⁴ mostra a seguinte situação:

- 1 – Conta – débitos – não autorizados (503)
- 2 – Tarifa – cobrança irregular – serviços não contratados (242)
- 3 – Esclarecimentos incompletos – incorretos (121)
- 4 – Descumprimento de prazo (100)
- 5 – Segurança dos meios alternativos – operações não reconhecidas (85)
- 6 – Concessão de crédito sem título adequado – ausência de documentos – demais operações (72)
- 7 – Tarifa – cobrança irregular – serviços diferenciados – cartão de crédito

diferenciado (61)

8 – Segurança dos meios alternativos – saques/depósitos divergentes (48)

9 – Concessão de crédito sem título adequado – ausência de documentos – crédito consignado (38)

10 – Tarifa – recusa de cancelamento de pacote (30)

Os números entre parênteses referem-se às reclamações julgadas procedentes. Em relação aos itens provavelmente de despreparo do corpo de instituição, que não atenderam no prazo 3 e 4, trata-se funcionários da ou informaram incorretamente o cliente; o item 5 trata de segurança, abordando fraudes nas contas dos clientes; o item 8 trata de falhas operacionais dos equipamentos e funcionários dos bancos. Todos esses itens, embora causem desconforto ao cliente, não são necessariamente ilegais. Podem caracterizar simplesmente uma má prestação de serviço. No entanto, em relação aos itens 1, 2, 6, 7, 9 e 10, temos claros abusos das instituições financeiras. Estas fazem débitos a seu bel-prazer, cobrando tarifas indevidas, majorando pacotes de serviços sem autorização.

De qualquer forma, o conteúdo das reclamações merece um estudo mais aprofundado, o que será feito especialmente em relação aos itens 1, 2, 6, 7, 9 e 10, que somam a maioria das reclamações e guardam uma correlação.

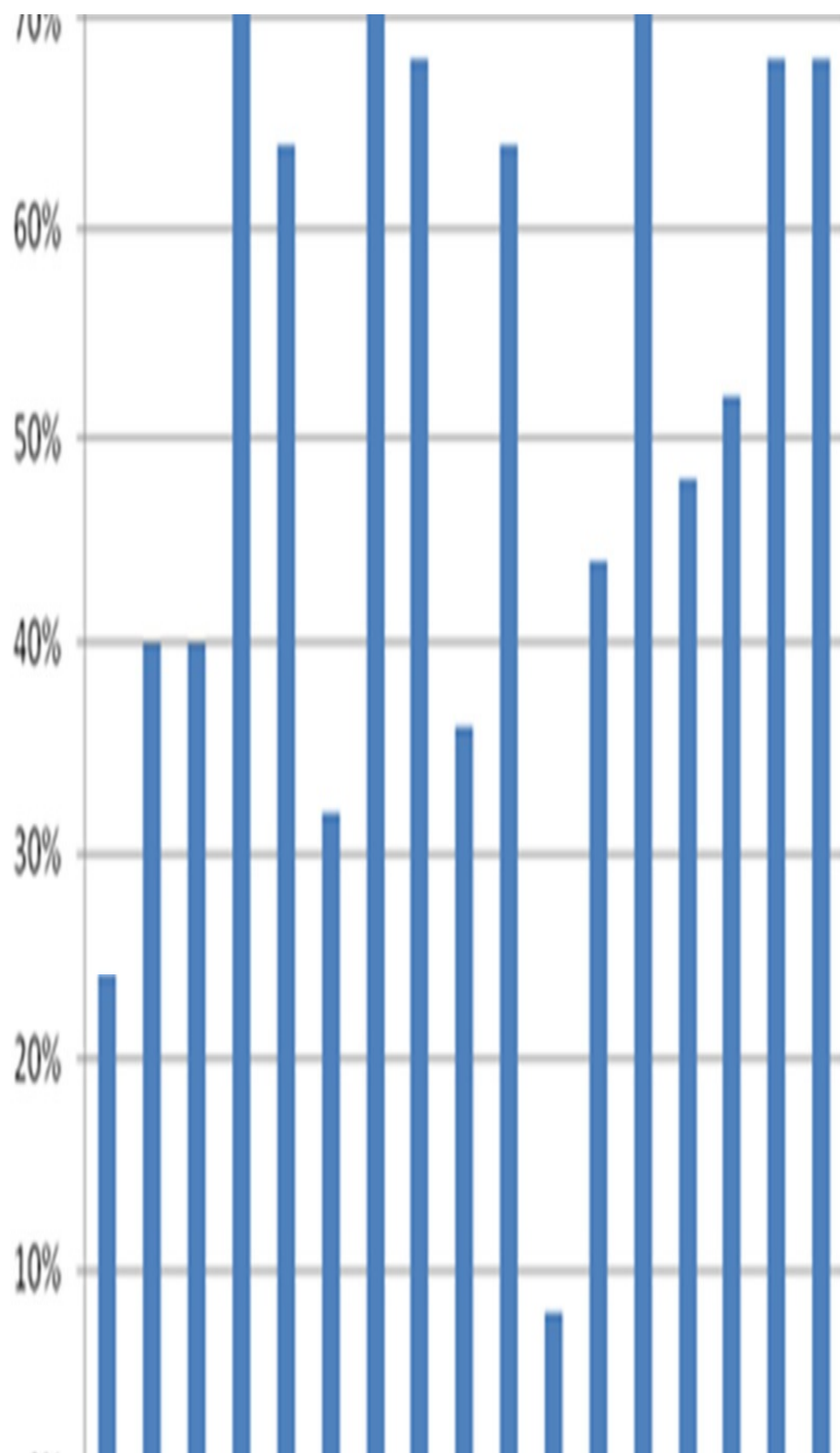
Diante do ranking do Banco Central, elaborou-se pesquisa quantitativa, aplicada nos meses de agosto e setembro com 75 bancários do banco “X”, lotados no Estado de São Paulo, sob condição de anonimato. Foi feito o seguinte questionamento: “Quais das seguintes ações abaixo você já praticou ou testemunhou sua prática?” As opções eram:

⁴ <<https://www3.bcb.gov.br/ranking/idxrc.do>> Acesso em 16 out. 2011

1. Debitar tarifas por serviços não prestados;
2. Debitar tarifas fora de prazo;
3. Substituir tarifa devida por mais cara;
4. Implantar pacote de serviços sem autorização;
5. Majorar pacote de serviços sem autorização;
6. Recusar cancelamento de pacote de serviços;
7. Contratar limites de cheque especial sem autorização;
8. Alterar limites de cheque especial sem autorização;
9. Contratar seguros sem autorização.
10. Contratar cartões de crédito sem autorização;
11. Contratar empréstimo/renovação sem autorização;
12. Liberação de cartões que não estão em posse do cliente;

13. “Venda casada”;
 14. Não atendimento de cancelamento de produtos e serviços;
 15. Omissão de informações relevantes ao cliente;
 16. Bloqueios indevidos de conta corrente/poupança;
 17. Impedimento/restrição à utilização de guichê de caixa;
- Houve certa resistência dos respondentes para o preenchimento do formulário da pesquisa, que foi distribuída de três formas: presencial, com formulário impresso; internet, via e-mail, para funcionários pré-selecionados; internet, através de pesquisa aberta, no formato de enquete, na qual não havia qualquer forma de identificação dos respondentes. O menor número de respostas foi obtido dos questionários impressos; o maior, da enquete sem identificação. Tal fato se justifica devido ao teor da pesquisa. Os respondentes tiveram temor de serem identificados ou de confessar que já praticaram atos ilícitos e antiéticos.
- Os resultados são bastante preocupantes. Os seguintes demonstram uma situação São apresentados no gráfico os percentuais de funcionários que já praticaram ou testemunharam os diversos atos questionados.





0%

1. Debitar tarifas por serviços não prestados;
2. Debitar tarifas fora de prazo;
3. Substituir tarifas devidas por mais cara;
4. Exigir maior percentagem de serviço sem autorização;
5. Aumentar percentagem de serviço sem autorização;
6. Fazer maior cobrança do preço de serviços;
7. Debitar de cheques ou pagaré sem autorização;
8. Debitar de cheques ou pagaré sem autorização;
9. Cobrar juros sem autorização.
10. Cobrar tarifas de crédito sem autorização;
11. Cobrar tarifas/transferência sem autorização;
12. Cobrar tarifas que não estão em posse do cliente;
13. "Venda casada";
14. Cobrar de cancelamento de produtos e serviços;
15. Cobrar de tarifas reduções referentes ao cliente;
16. Cobrar tarifas de conta corrente/poupança;
17. Cobrar tarifas de utilização de quichê de caixa;



Gráfico 1: Irregularidades praticadas ou testemunhadas

No ranking BACEN, as reclamações mais recorrentes são a respeito de débitos não autorizados e cobrança indevida de tarifas. Em consulta detalhada, verificou-se que é prática de todos os bancos elencados no ranking. O que difere um item do outro é somente a classificação⁵.

As práticas 1 a 5 da pesquisa tratam especialmente de tarifas, sua cobrança e majoração indevidas. Os resultados obtidos são coerentes com o ranking BACEN. Os empregados das instituições financeiras cobram tarifas, implantam pacotes de serviços e os majoram sem autorização do cliente, e isto reflete no aumento expressivo de reclamações feitas junto ao Banco Central. Tal prática expõe as instituições financeiras a três riscos diferentes: risco operacional, risco legal e risco de imagem.

Risco Operacional: é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos.

(...)

Risco Legal: pode ser definido como a possibilidade de perdas decorrentes de multas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais ou administrativos.

(...)

Risco de Imagem: possibilidade de perdas decorrentes de a instituição ter seu nome desgastado junto ao mercado ou às autoridades, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não.⁶

⁵ <<https://www3.bcb.gov.br/ranking/idxrc.do>>. Acesso em 10 out.2011

Um dos respondentes mencionou no rodapé do questionário que sua agência sofreu três processos judiciais referentes à cobrança de tarifas em prazo indevido. Até a conclusão deste trabalho, somente uma das ações havia sido

julgada, tendo sido a instituição financeira condenada a ressarcir o valor o dobro e indenizar o cliente por danos morais sofridos.

A contratação ou majoração de pacote de serviços é contrato acessório do contrato de conta corrente, que é o

6

< http://www.bb.com.br/portallbb/page3,136,2545,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=7287&codigoMenu=208&codigoRet=5505&bread=33_2>. Acesso em 10 out.2011

principal. Se não houver expressa previsão de adesão, inclusive com a menção da modalidade, a instituição financeira não poderá efetuar estas operações, sob pena de infringir o art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor:

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

O Código Civil, em seu artigo 422, obriga contratantes e contratados a resguardarem a boa fé. Se o serviço foi contratado sem a anuência do consumidor, sua cobrança é indevida, pois faltou a boa fé: “Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”

Em relação aos itens 6, 14 e 17, tem-se a recusa de alguma demanda que é direito do consumidor. Ele tem direito de desistir, a qualquer tempo (salvo cláusula expressa prevista no respectivo contrato), de qualquer serviço ou produto que tenha adquirido.

A recusa em não atender o cancelamento de algum serviço que cliente no tocante ao

porventura ele tenha contratado é contemplada pelo art. 39, II, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...)

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

Deixar de atender a este tipo de demanda do cliente, sendo plenamente possível, é abusivo e antiético, para não dizer, ilegal.

Em relação ao uso dos guichês, dispõe a resolução 3694⁷ do Banco Central, em seu artigo 3º:

É vedado às dificultar, aos produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico. instituições (...) recusar ou clientes e usuários de seus

Esta resolução tem caráter obrigatório e visa complementar o texto já disposto no Código de Defesa do Consumidor. O atendimento eletrônico (alternativo), seja por internet, caixas eletrônicos, telefone ou televisão digital, é opcional. Negar ao consumidor a utilização de guichês de caixa de e atendimento presencial é transgredir a resolução, o que torna a instituição financeira passível de multas.

⁷ <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2009/pdf/res_3694_v1_L.pdf>. Acesso em 10 out. 2011

O item 13 da pesquisa, “venda casada”, traz uma prática bastante usual (haja vista o resultado da mesma e ranking do Banco Central). Trata-se de medida abusiva, elencada pelo art. 39, I, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

O descumprimento deste normativo torna a instituição financeira passível de multas e indenizações impostas pelo Poder Judiciário, ou seja, expõe-nas aos riscos anteriormente citados.

É inadmissível que as instituições financeiras façam ouvidos moucos em relação a esta prática. Alguns chamam de “toma lá, dá cá”, “goela abaixo” ou até “reciprocidade”. O cliente adquire um produto em troca da prestação de um serviço do banco que já é sua obrigação prestar. Ex.: cliente deseja aumentar limite de compras de seu cartão de crédito. Para tal, funcionário lhe exige aquisição de título de capitalização. Se o cliente o adquire, tem seu pleito atendido. Caso contrário, não consegue concluir seu pedido.

As instituições financeiras não são obrigadas a fornecer crédito aos clientes; tal fato depende de análise de crédito, histórico de restrições etc. Porém, não pode condicionar a concessão de crédito ou qualquer outra prestação de serviços à aquisição de algum outro produto.

O item 15, “omissão de informações relevantes ao cliente” também é gravíssimo. O funcionário da instituição financeira “esquece” de mencionar as desvantagens e restrições dos produtos e serviços que oferece ao cliente. Ex.: o título de capitalização vendido pelo banco X permite o resgate antecipado depois de um ano de pagamentos, porém com uma retenção de Y %. O cliente deve ser informado dos prazos e eventuais descontos. Caso não ocorra, está configurada prática abusiva, conforme art. 31 do CDC:

A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, quantidades, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

A situação fica moralmente mais grave quando a simples omissão se torna informação incorreta. Há aqueles que “esquecem” de mencionar as desvantagens e restrições de produtos e serviços, e outros que simplesmente enganam o cliente, de forma a tornar a aparência do que vende um pouco mais atrativa. Tal prática, além de vedada pelo Código, ainda é por ele considerada infração penal:.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

O código é muito claro em relação ao que é dos fornecedores (neste caso, as instituições financeiras) esperado. É inadmissível a omissão ou a afirmação falsa. Como visto no artigo supracitado, a infração pode ser omissiva (o agente deixa de fazer algo, ou seja, omite a informação relevante) ou comissiva própria (o agente pratica algo, ou seja, dá informações erradas).

Em relação às irregularidades pesquisadas, resta-nos a de número 16, “bloqueios indevidos de conta corrente/conta poupança”. Ora, o cliente abre sua conta e confia à instituição seu patrimônio. Presume-se que possa acessar seu numerário a qualquer hora do dia. Porém, algumas instituições financeiras, pelos mais diversos determinados clientes, motivos, bloqueiam as contas de

expondo-os a situações vexatórias (necessitam pagar algum produto e algum estabelecimento e não conseguem; necessitam de dinheiro para retornar/ir a algum lugar etc.). Imagine-se que o cliente está fora de sua cidade, ou até do

Brasil, e necessita acessar sua conta e não consegue. Quais os prejuízos decorrentes dessa negativa?

As instituições justificam que bloqueiam as contas por fraudes, segurança, para que o cliente compareça para assinar/entregar documentos etc. Mas esses argumentos não foram suficientes para o Poder Judiciário, que em várias decisões condenou os bancos a indenizarem clientes que tiveram as contas bloqueadas sem justificativa plausível:

Órgão: Tribunal de Justiça do Paraná - 8ª Câmara Cível Apelação: 0464529-2
Relator: José Sebastião Fagundes Cunha
RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. DANO MORAL.
BLOQUEIO DE CONTA CORRENTE, SENHA E CARTÃO. SUSPEITA DE FRAUDE. INOCORRÊNCIA. CONSUMIDOR QUE FICA IMPOSSIBILITADO DE REALIZAR OPERAÇÕES BANCÁRIAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. PROVA. DESNECESSIDADE. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MINORAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. HONORÁRIOS

Órgão: Tribunal de Justiça do Distrito Federal – 4ª Turma Cível Apelação: 20010110683097
Relator: Desembargador Mario Machado
APELAÇÃO CÍVEL – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO - AUSÊNCIA DE CRITÉRIO PARA EFEITO DE LIMITE CREDITÓRIO- REPERCUSSÃO DE CUNHO SUBJETIVO – NEXO DE CAUSALIDADE CONFIGURADO - CONDUTA DA CULPA CARACTERIZADA PELA

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA OBRIGAÇÃO DE INDENIZAÇÃO – “QUANTUM” FIXADO EM MONTANTE INCOMPATÍVEL COM AS CIRCUNSTÂNCIAS DO FATO E A REPERCUSSÃO DANOSA - MAJORAÇÃO DO VALOR. APELO DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO PARCIALMENTE PROVIDO

Órgão: Tribunal de Justiça do Paraná – 5ª Câmara Cível Apelação: 164562-1
Relator: Waldemir Luiz da Rocha
DIREITO CIVIL – INDENIZAÇÃO – DANOS MORAIS – BLOQUEIO DO

USO DE CARTÃO DE CRÉDITO – PAGAMENTO REALIZADO POR CHEQUE – NÃO COMPENSAÇÃO – REAPRESENTAÇÃO E PAGAMENTO – CONSTRANGIMENTO CARACTERIZADO – VALOR DE 50 SALÁRIOS MÍNIMOS EXACERBADO – REDUÇÃO PARA O VALOR CORRESPONDENTE A 25 SALÁRIOS MÍNIMOS PELA AUSÊNCIA DE PUBLICIDADE – PROPORCIONALIDADE – RECURSO DO RÉU PROVIDO – RECURSO ADESIVO DA AUTORA DESPROVIDO.

Órgão: Tribunal de Justiça do Paraná – 6ª Câmara Cível Apelação: 154489-4

Relator: Mario Helton Jorge

RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO – DANOS MORAIS – BLOQUEIO INDEVIDO DE CARTÃO DE CRÉDITO – SITUAÇÃO HUMILHANTE – DEVIDAMENTE DEMONSTRADA – DEVER DE INDENIZAR. FIXAÇÃO MANTIDARECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO DESPROVIDOS

Também é prática corriqueira (ainda que em menor escala nos dias de hoje), embora não listada na pesquisa, o envio de cartões de crédito sem consentimento do consumidor. Tal fato é ilegal e vem fazendo com que os Procons dos mais diversos estados atuem fortemente, multando as instituições, sem prejuízo das ações judiciais que os consumidores, individualmente, propuseram.

O art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor, veda expressamente a prática:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

(...)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Existe uma vedação, como mencionado anteriormente. Caso haja o descumprimento, a lei institui uma penalidade, prevista no parágrafo único do mesmo artigo. Se a instituição financeira entregar ou remeter cartão de crédito ao cliente sem sua prévia autorização, o consumidor fica desobrigado de pagar anuidade, taxas e todas as tarifas dele decorrentes, sem prejuízo de indenização por danos morais.

Tal entendimento já é pacificado nos tribunais:

Órgão: Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – 10ª Câmara Cível
Apelação: 70006474399
Relator: Desembargador Paulo Antônio Kretzmann

CARTÃO DE CRÉDITO. REMESSA PELA ADMINISTRADORA SEM A PRÉVIA SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. NEXO CAUSAL. MONTANTE INDENIZATÓRIO.

Órgão: Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – 10ª Câmara Cível
Apelação: 70012764783

Relator: Desembargado Paulo Roberto Lessa Franz
APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM A SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. DANO CONFIGURADO. ART. 39, III, DO CDC. QUANTUM. FIXAÇÃO. 1. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. APELAÇÃO PROVIDA.

Órgão: Superior Tribunal de Justiça – 3ª Turma
Recurso Especial: 1061500
Relator: Ministro Sidnei Beneti

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO E DE FATURAS COBRANDO ANUIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO.

Questionamo-nos, ainda, se dentre as reclamações feitas junto ao Banco Central não há outras práticas, ainda que de forma *mascarada*. Notas de rodapé na pesquisa aplicada, do mesmo banco X, mencionam que, se o cliente for muito idoso ou tiver baixo nível de instrução, por exemplo, a tendência de impingir produtos fica maior. Também é prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor, art. 39, IV:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Vê-se, portanto, que não só a ética vem sendo atacada; as leis não estão sendo respeitadas. Todas as práticas abordadas neste capítulo são também confirmadas

pelo Ranking da Fundação PROCON⁸.

Neste ranking, intitulado “Cadastro de Reclamações Fundamentadas – 2010”, a Fundação PROCON-SP divulga, entre outras informações, a relação de empresas mais reclamadas. Entre as 10 primeiras colocadas, estão três bancos: Itaú Unibanco (Itaú 2º lugar, Unibanco, 8º, em 2009 e Itaú Unibanco em 2º em 2010), Bradesco (7ª em 2009 e 3º em 2010) e Santander (19º em 2009 e 9º em 2010).

Há ainda um “ranking da área de assuntos financeiros e habitação”, encartado no mesmo documento, que relaciona as vinte empresas mais reclamadas:

Segundo o PROCON-SP⁹

os fornecedores com reclamações na área de foram: Itaú, Bradesco, maior número de assuntos Financeiros

Santander, Banco do Brasil e Carrefour. os segmentos de assuntos financeiros e habitação foram responsáveis por 7.563 e 329, respectivamente, das 31.509 reclamações fundamentadas relativas ao ano de 2010, o que representa 25% do total geral.

(...)

Destacam-se como principais transações não reconhecidas em créditos, cobrança indevida de encargos, envio de produtos sem solicitação prévia, lançamentos de tarifas cujas cobranças não se justificam. Os problemas: cartões de bancos comerciais responsáveis por boa parcela de reclamações nesta área foram objeto de muitas queixas relativas a saques e lançamentos não reconhecidos em conta corrente.

⁸ <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/acs_ranking_2010.pdf>. Acesso em 10 out. 2011

⁹ idem

Em relação aos bancos mencionados, temos:

Grupo Itaú

Segundo colocado no ranking geral, o Grupo Itaú foi responsável por, aproximadamente, 5% de todas as reclamações registradas no ano de 2010.

No ranking da área de assuntos financeiros de 2010, o Grupo Itaú Unibanco repete a primeira colocação do ano anterior.

Destacam-se problemas como lançamentos não reconhecidos em cartão de crédito, cobranças de tarifas em financiamentos e cartões de crédito, cobrança de tarifa por emissão de boleto e garantia estendida.

Apesar do grande volume de reclamações, ainda maior que no ano de 2009, a empresa tem apresentado solução para algumas demandas apresentadas pelos consumidores, como o caso da cobrança de boleto.

Grupo Bradesco

A segunda colocação no ranking da área de assuntos financeiros – empresa que teve em 2010 quantidade de

reclamações superior ao registrado no ano de 2009 – é fruto do cenário de fusões e/ou aquisições ocorridas no mercado. A do Banco Ibi S/A agregou, além de lucros e dividendos, grande número de queixas relativas a cartões de crédito. Verificou-se, contudo, empenho na solução das questões.

Banco do Brasil / Grupo Santander

Banco do Brasil e Grupo Santander destacam-se por não solucionarem as reclamações do consumidor no PROCON-SP.

Os consumidores que reclamaram do Banco do Brasil e do Grupo Santander apresentaram em comum problemas referentes as transações eletrônicas não reconhecidas.

No Banco do Brasil a cobrança de valores por contas encerradas e dívidas sobre saldo devedor foram outros problemas recorrentes.

Já no Grupo Santander a cobrança de tarifas atreladas à utilização da conta corrente (tarifa de adiantamento a depositante, excesso de limite) foram motivo para inúmeras queixas.

Carrefour

A empresa captou com sucesso grande número de consumidores para adesão a seu cartão de crédito que pode ser utilizado na rede e também em outros estabelecimentos comerciais.

Porém, na mesma proporção do crescimento, não solucionou as queixas formalizadas pelos consumidores que questionam transações não reconhecidas cobradas em fatura, tarifas, envio de serviços ou produtos não solicitados.

Em suma, verificou-se que o ranking do PROCON-SP está em consonância com o Ranking BACEN e a pesquisa aplicada.

9 JUSTIFICATIVAS PARA AS IRREGULARIDADES APONTADAS

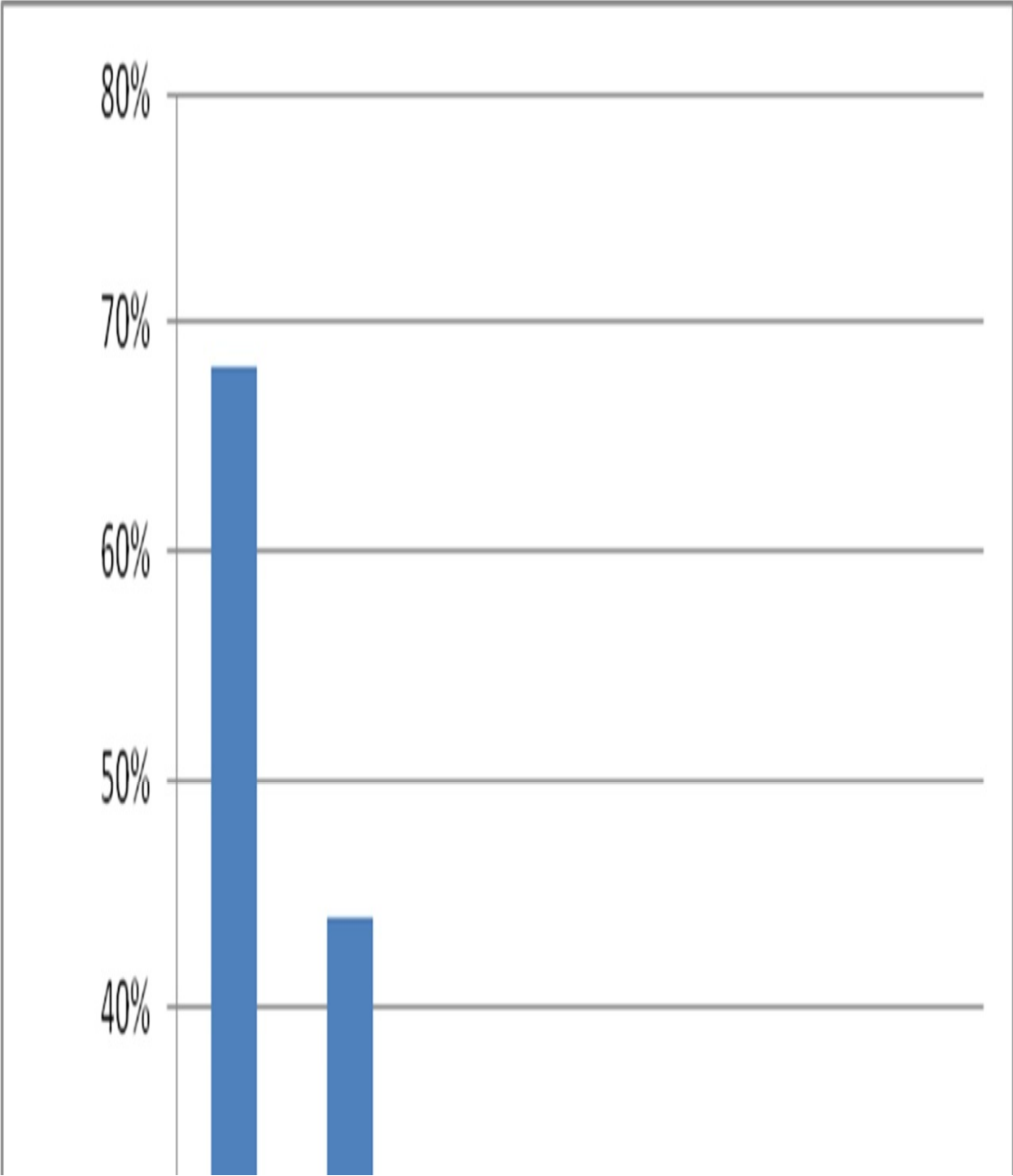
É evidente que as instituições financeiras são pessoas jurídicas, ou seja, não possuem corpo e mente. A força de venda (funcionários) é que comete as irregularidades.

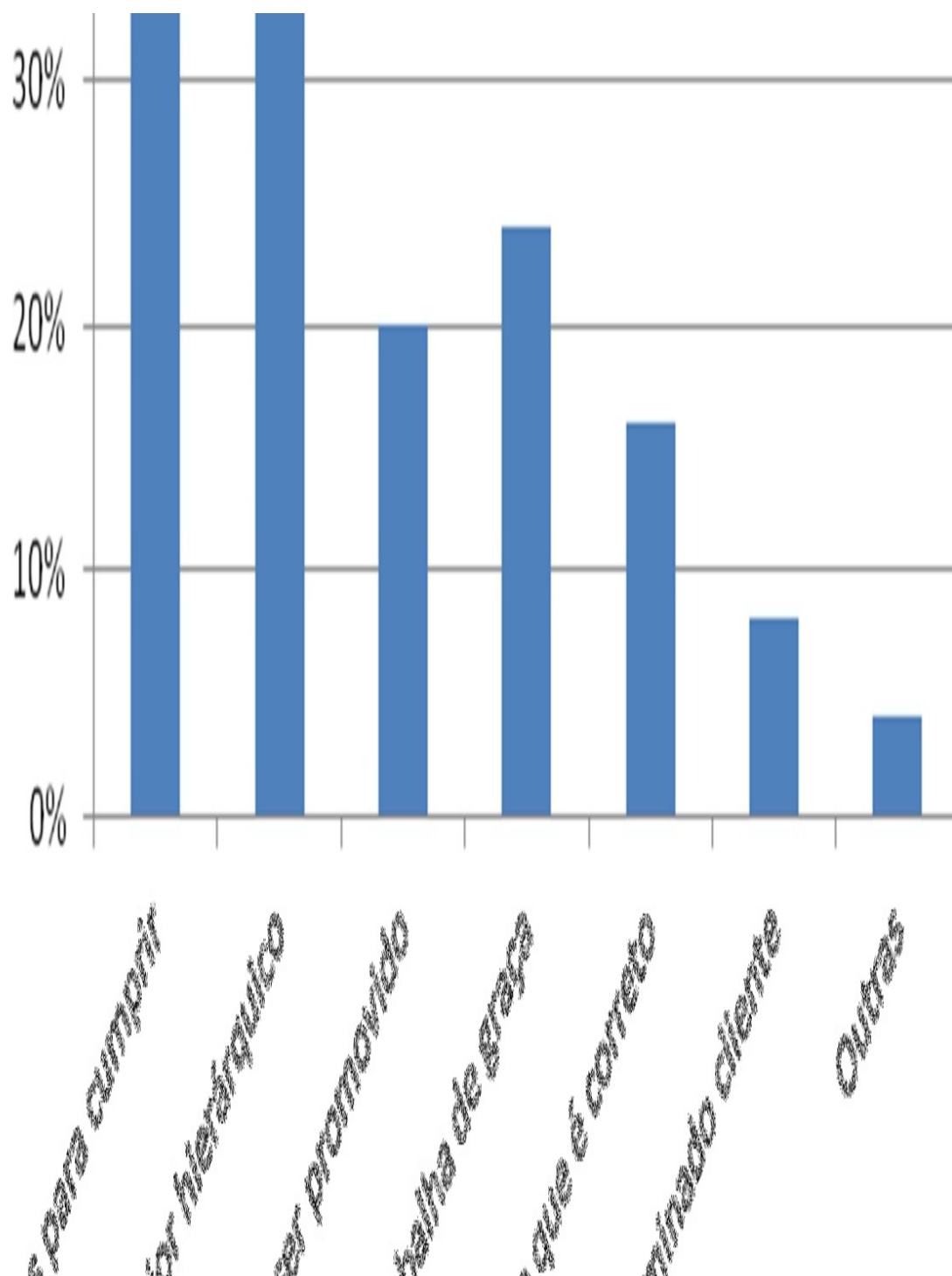
Não se pode, contudo, imputar a eles toda a responsabilidade de suas instituições figurarem como empresas mais reclamadas ou rés em ações judiciais. Os funcionários seguem normas e ordens das empresas.

Por isso, a segunda parte da justificativas apresentadas para o irregularidades apuradas na primeira. Tais resultados foram computados também em forma de gráfico:

pesquisa tratou das

cometimento das





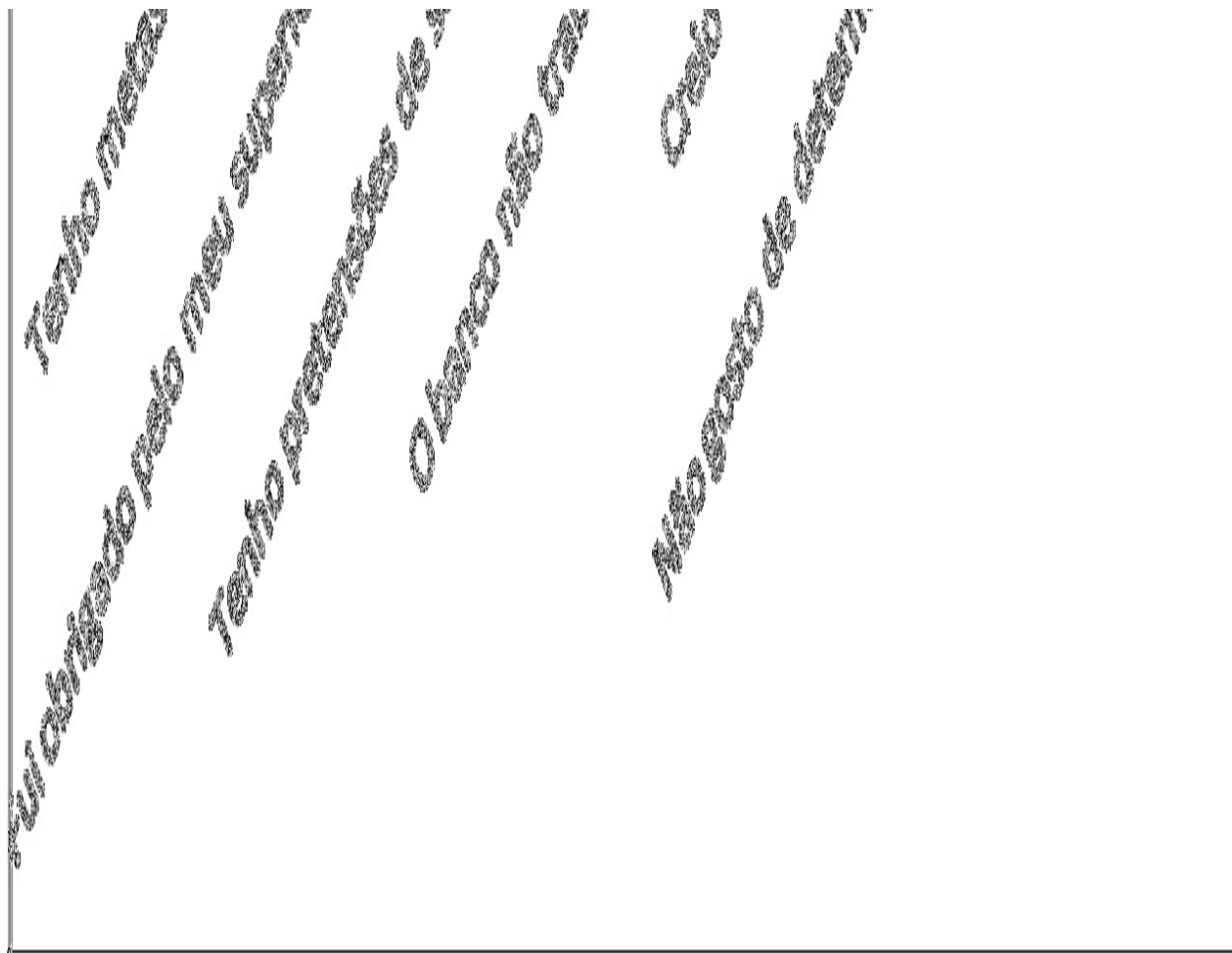


Gráfico 2 – Justificativas para as práticas apontadas

Foram apresentadas seis justificativas, além de um item “Outras”, para o qual o funcionário pode colocar observações e outras justificativas não contempladas na pesquisa.

São elas:

1. Tenho metas para cumprir;
2. Fui obrigado pelo meu superior hierárquico;
3. Tenho pretensões de ser promovido;
4. O banco não trabalha de graça;
5. Creio que é correto;
6. Não gosto de determinado cliente.

O resultado não surpreende. O item que teve mais respostas assinaladas foi o item 1: “tenho metas para cumprir”. Em segundo lugar, “Fui obrigado pelo meu superior hierárquico”; terceiro, “O banco não trabalha de graça”; quarto, “Tenho

pretensões de ser promovido”; quinto, “creio que é correto”; e, por fim, “Não gosto de determinado cliente”.

As duas últimas respostas são mais que absurdas; cometer uma irregularidade, expondo o seu empregador aos riscos já relatados, por mero capricho, é inadmissível. Se é vedado, o funcionário não pode acreditar que é correto; se não gosta de determinado cliente, ele deveria agir com ética e não prejudica-lo deliberadamente.

A resposta 4 foi justificada tendo em vista o aumento expressivo que o Conselho Monetário Nacional e Banco Central vem fazendo em relação Exemplos: conta salário, portabilidade de salário etc. aos direitos dos consumidores. pacote de serviços essenciais,

Tais bancários acreditam que as instituições financeiras vem sendo penalizadas, pois são obrigadas a prestar serviços sem ter a devida contraprestação pecuniária. Tal argumento é bastante válido, pois, mesmo que o cliente só se utilize de meios eletrônicos, pagamento, as instituições tem

impostos, energia despesas como: folha de elétrica, telecomunicações,

manutenção de equipamentos eletrônicos, limpeza, transporte de numerário, armazenamento de numerário etc. As despesas não deixam de existir. O funcionário entende que, ao implantar um pacote de serviços sem a autorização prévia, está “fazendo justiça (sic)”, como relatado no rodapé de uma pesquisa.

Apesar de a afirmação ser correta, pois o número de vantagens gratuitas para o consumidor vem sendo ampliado continuamente. No entanto, as práticas relatadas não deixam de ser ilegais.

Os três primeiros itens, que estão relacionados, respondem pela maioria das justificativas: tenho metas para cumprir, fui obrigado pelo meu superior hierárquico e tenho pretensões de ser promovido.

As metas do sistema financeiro são sempre muito ousadas. Os funcionários, agindo com ética e respeito às leis e boas práticas bancárias, não conseguem cumpri-las. No entanto, as instituições financeiras continuam a cobrá-las de forma muito enérgica, pessoalmente, por SMS, telefone, internet etc.

Há ainda um gerente de uma instituição que ousou sugerir que, para metas,

serem cumpridas, os funcionários deveriam prestar “favores sexuais”. O Banco Santander foi condenado a indenizar a bancária em R\$ 35 mil, por tal fato¹⁰.

Na decisão que condenou o Banco ao pagamento de indenização, o ministro do Tribunal Superior do Trabalho, Lelio Bentes Correa, discorreu sobre as metas e sua cobrança¹¹:

10

< <http://ultimainstancia.uol.com.br/conteudo/noticias/51892/jt+condena+santander+por+gerente+sugerir+uso+de+favores+sexuais+para+cumprir+metas.sh tml>>. Acesso em 10 out. 2011

11

<http://economia.terra.com.br/noticias/noticia.aspx?idNoticia=2011_06161819_TRR_79762612>. Acesso em 10 out. 2011

"Na visão de alguns empresários, esse tipo de gerente é bom, porque vai intimidar tanto os empregados que eles vão dar um jeito de cumprir as metas"

Dessa forma, os funcionários, seja por espírito de equipe, pela cobrança exacerbada, seja visando seu próprio interesse (destacar-se para ser promovido) ou ainda por obrigação de superior, vem praticando atos manifestamente ilegais. Assim, as instituições financeiras tem tido suas metas atendidas, pois os funcionários se desdobrarão de todas as formas para cumpri-las, de forma ética ou não.

Não é objetivo deste trabalho discorrer sobre metas e seu cumprimento e os devidos reflexos nas relações trabalhistas e saúde do trabalhador. Mas é certo que, o medo do desemprego é um grande estímulo para que as metas continuem a ser cumpridas diariamente.

Resta-nos fazer uma indagação: quem é o grande culpado? As instituições financeiras, que criam as metas, ou os funcionários, que as cumprem?

Os lucros as instituições financeiras refletem esse grande esforço para cumprimento de metas. Segundo Economia¹², o site iG

Os quatro principais bancos completaram, após os balanços brasileiros

do primeiro trimestre de 2011, um ciclo de dez anos de expansão e recordes, segundo estudo realizado pela Austin Rating. Em março último, Banco do Brasil (BB), Itaú Unibanco, Bradesco e Santander superaram pela primeira vez a marca simbólica de R\$ 10 bilhões de lucro, representando um aumento de 17% em

relação ao primeiro trimestre de 2010. Para se ter uma ideia, no primeiro trimestre de 2001 o lucro conjunto somou R\$ 1,5 bilhão.

12

<<http://economia.ig.com.br/mercados/lucro+dos+maiores+bancos+supera+ela+1+vez+r+10+bilhoes/n1596945705249.html>>. Acesso em 10 out. 2011

10 PROPOSTAS DE MELHORIAS

Diante de toda a exposição feita, questiona-se: o Código de Defesa do Consumidor está sendo eficaz?

O CDC é legislação moderna, que garante aos consumidores um grande rol de direitos. Porém, conforme já demonstrado, tais não são respeitados. Em uma análise da lei, verifica-se que não são necessárias alterações legislativas. Falta, sim, fiscalização por parte dos órgãos de supervisão e vontade por parte das instituições financeiras, pois elas não coíbem as práticas (são elas que auxiliam no expressivo lucro apresentado ao longo dos anos).

Assim, deve-se ir à fonte dos problemas. Se as irregularidades que geraram tanta desconformidade legal são geradas por metas muitas vezes irreais, são elas que devem ser combatidas. Metas são importantes para qualquer área. A forma como ela é cobrada e os seus custos humanos são questões sindicais e da Justiça do Trabalho.

No entanto, não se pode esperar que as instituições financeiras queiram reduzi-las. Também não se pode exigir, posto que o objetivo de qualquer empresa é reduzir despesas e aumentar receitas, maximizando o seu lucro.

E tal as instituições financeiras tem conseguido com maestria.

Contudo, essa rentabilidade não pode se dar a qualquer preço, subvertendo todo um ordenamento jurídico. Deve haver respeito às leis em qualquer situação, mas, quando uma das partes é hipossuficiente em uma relação contratual, esse cuidado deve ser redobrado.

As instituições devem buscar a conformidade de suas operações. Para tal, algumas ações podem ser implementadas: 1. Exigência de contrato/termos de alterações

Toda contratação de serviço/produto será precedida de contrato. O cliente fará a leitura, assinará no campo indicado e uma cópia será fornecida a ele. Toda alteração de pacotes de serviços/cheques especiais/cartões de crédito etc. gerará termo de alteração, que será assinado, com uma cópia para o cliente.

2. Foco na ética e respeito às leis

O conhecimento mais aprofundado das leis consumeristas e do código de ética da instituição financeira será estimulado e disseminado. Estes itens serão

incorporados pelas políticas da instituição.

Será elaborado código de conduta bancária, mencionando os principais itens éticos e legais que deverão ser respeitados, em formato de livro de bolso, que será disponibilizado a todos os funcionários.

3. Auditorias externa e interna

Aumento de seleção de amostras de conformidade de processos. Os contratos/termos mencionados no item 1 serão exigidos com frequência, em datas aleatórias e com curtíssimo prazo de envio. A instituição deve garantir a total independência organizacional e funcional.

4. Imputação de responsabilidades

Constatadas irregularidades, o funcionário que as praticou será identificado e punido de acordo com a gravidade do fato, em consonância com as leis trabalhistas.

5. Ponderação de metas

As instituições financeiras revisarão as suas metas, definindo-as por setor/agência, de acordo com o perfil dos clientes, praça e potencial de negócios, para que se tornem palpáveis.

6. Senhas/Identificação biométrica

Toda contratação e alteração, além de contrato, exigirão a senha ou identificação biométrica (digital, palmar, ocular). Caso o cliente não esteja presente no ato (ex.: venda pelo telefone), tal confirmação deve ser feita em autoatendimento por ele (terminais, internet, telefone automatizado, televisão digital), nos mesmos moldes que se estivesse presente, com informações claras e precisas a respeito do que ele está contratando.

7. Tarifas

Não será possível a cobrança avulsa de tarifas. Estas deverão ser cobradas pelo sistema, quando da solicitação do serviço que corresponda. Neste momento o

termo, discriminando imprimirá

cobradas, terminal/operador humano a finalidade das tarifas

seus valores e quantidades. O cliente assinará e digitará senha ou será identificado biometricamente. Se contratação via telefone ou terminal de autoatendimento, serão disponibilizadas informações claras a respeito dos custos da operação, oferecendo a concordância ou não quanto à contratação, mediante digitação de senha.

Sempre que o cliente exceder a quantidade de operações previstas em gratuidade ou pacote de serviços (ex.: saques, extratos etc.), será alertado que haverá cobrança de serviço avulso, com informações de valores e quantidade de tarifas e manifestará concordância mediante digitação de senha ou imposição de identificação biométrica.

A cobrança de tarifas fora de prazo não será possível, pois o prazo legal já expirou. Tais serão anistiadas. 8. Bloqueios

Eventuais seleções de bloqueios serão feitos, desde adequadamente o seu motivo. que o funcionário

O sistema gerará correspondência, sobre tal fato, que será remetida com urgência, via telegrama ou meio mais rápido, para o endereço cadastrado. Quando do comparecimento do cliente à agência, será fornecido detalhamento dos motivos de bloqueio de sua conta corrente.

9. Informações prestadas

As informações prestadas ao cliente serão claras. Quando da contratação do produto/serviço, suas características serão impressas, sendo as desvantagens ao consumidor mencionadas em caracteres destacados e na primeira página. Este documento será assinado pelo cliente, que receberá uma cópia.

10. “Venda Casada” O conteúdo do artigo 39, I do Código de Defesa do Consumidor deverá ser afixado em todos os ambientes de todas as agências do território nacional.

11. Cancelamentos

Quando da contratação de serviço/produto, devem ser destacados, juntamente com as desvantagens, as condições e meios de cancelamento, assim como o prazo para que seja efetivado.

11 CONCLUSÃO

Em relação à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias, pode-se verificar que, apesar de ações judiciais propostas pelo ramo financeiro, o Supremo Tribunal Federal, órgão máximo do Judiciário nacional, decidiu que a referida lei é completamente aplicável.

A tentativa das instituições financeiras de não serem abarcadas pela legislação consumerista caiu por terra.

Em relação à efetividade, foi apurado que há muito a ser melhorado. O número

de clientes bancários vem aumentando fortemente; porém, as reclamações e processos judiciais vem crescendo em progressão geométrica. Investigando-se a origem de tais reclamações, constatouse, através dos rankings do Banco Central e da Fundação

que mereceram uma PROCON – SP, suas especificidades, análise mais aprofundada.

Para tal, elaborou-se pesquisa somente em funcionários de um só banco, para a qual foram elaboradas questões, com base nos rankings já mencionados. O resultado da pesquisa foi de acordo com os dados anteriormente já levantados, motivo pelo qual houve o detalhamento das razões do acontecimento de tais irregularidades.

A grande origem dos problemas está nas metas. Os funcionários são compelidos a cumpri-las, de qualquer forma, e a cobrança é forte. No entanto, concluiu-se que as metas não devem ser extintas. Deve sim ser readequadas de acordo com os critérios já elencados.

Como as metas não deixarão de existir, foram sugeridos mecanismos que as instituições financeiras podem implantar, com a finalidade de reduzir a quantidade de reclamações e processos judiciais. quantitativa, aplicada

O ramo financeiro ainda tem muito a avançar no tocante à conformidade dos seus processos, que é problema crônico. Porém, com alguns ajustes, certamente será possível atender aos comandos legais, respeitando, assim, o consumidor, que é a razão de existir dessas instituições.

12 REFERÊNCIAS

ALENCAR, Martsung F.C.R.. **Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos contratos bancários e a posição do STJ e STF**. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 1037, 4 maio 2006. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/8338>>. Acesso em: 11 out. 2011.

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 1993.

ARAUJO JUNIOR, João Marcelo de. **Dos crimes contra a ordem econômica**. São Paulo: R. dos Tribunais, 1995.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução 2878**. Disponível em <<https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=101142195>>. Acesso em 10 out. 2011

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Ranking de Bancos com mais de um milhão de clientes em Setembro/2011**. Disponível em <<https://www3.bcb.gov.br/ranking/idxbg.do>> Acesso em 16 out. 2011

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução 3694**. Disponível em <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2009/pdf/res_3694_v1_L.pdf>. Acesso em 10 out. 2011

BANCO DO BRASIL. **Tipos de riscos**. Disponível em <http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,2545,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=7287&codigoMenu=208&codigoRet=5505&bread=33_2>. Acesso em 10 out. 2011

DALLAGNOL, Deltan Martinazzo. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos bancários**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 60, 1 nov. 2002. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/3438>>. Acesso em: 12 out. 2011.

FÉRES, Marcelo Andrade. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras: exame de constitucionalidade**. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 937, 26 jan. 2006. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/7876>>. Acesso em: 11 out. 2011.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direito do**

Consumidor. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000

GLITZ, Frederico Eduardo Zenedin. **O Código de Defesa do Consumidor e os contratos bancários**. Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 47, 1 nov. 2000. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/720>>. Acesso em: 14 fev. 2011.

IG Economia. **Lucro dos maiores bancos supera pela 1ª vez R\$ 10 bilhões**. Disponível em <<http://economia.ig.com.br/mercados/lucro+dos+maiores+bancos+supera+pela+1+vez+r+10+bilhoes/n1596945705249.html>>. Acesso em 10 out. 2011

MARTINS, Ives Gandra da Silva. **Os bancos e o Direito do Consumidor**. Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 873, 23 nov. 2005. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/7613>>. Acesso em: 5 set. 2011.

MARTINS, Ives Gandra da Silva. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2591**. Brasília: 2001. Disponível em:

< http://redir.stf.jus.br/estfvisualizadorpub/jsp/consultarprocesso_eletronico/ConsultarProcessoEletronico.jsf?seqobjetoincidente=1990517>. Acesso em 28 fev. 2011

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **ADIN 2591: o direito do consumidor e os bancos**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 55, 1 mar. 2002. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/2741>>. Acesso em: 11 out. 2011.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **O STF, o direito do consumidor e**
Teresina, ano

os contratos bancários. Jus Navigandi, 7, n. 57, 1 jul. 2002. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/3018>>. Acesso em: 17 ago. 2011.

OLIVEIRA JUNIOR, Osny Claro de. **A ADIN dos bancos e o Código do Consumidor**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 55, 1 mar. 2002. em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/2751>>. ago. 2011.

PASSARELLI, Eliana. **Dos crimes contra consumo: Lei federal no 8.078/90 (CDC)**. São Paulo: Saraiva, 2002.
PORTAL TERRA ECONOMIA.

sugerir favores sexuais por
Disponível Acesso em: 14
as relações de

TST condena banco por metas. Disponível em <http://economia.terra.com.br/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201106161819_TRR_79762612>. Acesso em 10 out. 2011 PROCON SP.
Cadastro de reclamações fundamentadas 2010. Disponível em <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/acs_ranking_2010.pdf>. Acesso em 10 out.

2011

RÊGO, Werson Franco Pereira; RÊGO, Oswaldo Luiz Franco. **O Código de Defesa do Consumidor e o Direito Econômico**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 55, 1 mar. 2002. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/2801>>. Acesso em: 9 fev. 2011.

ROLLO, Arthur. ROLLO, Alberto. **O CDC aplica-se aos bancos**. Boletim Jurídico,. 25 jun. 2006. Disponível em <http://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/texto.asp?id=1386>. Acesso em 14 fev. 2011.

SENE, Leone Trida. **A aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações entre clientes e instituições bancárias**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 57, 1 jul. 2002. Disponível em:<<http://jus.com.br/revista/texto/2996>>. Acesso em: 12 out. 2011.

SMANIO, Gianpaolo Poggio. **Interesses difusos e coletivos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

SOARES, Fábio Costa. **Manifestação da Defensoria Pública contra a ADIN dos bancos**. Jus Navigandi, Teresina, ano 7, n. 57, 1 jul. 2002. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/16503>>. Acesso em: 28 fev. 2011.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **ADI 2591**. Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarJurisprudencia.asp?s1=%28ADI%24%2ESCLA%2E+E+2591%2ENUME%2E%29+OU+%28ADI%2EACMS%2E+ADJ2+2591%2EACMS%2E%29&base=baseAcordaos>>. Acesso em 10 jun. 2011

ULTIMA INSTÂNCIA. **JT condena Santander por gerente sugerir uso de favores sexuais para cumprir metas** Disponível em <<http://ultimainstancia.uol.com.br/conteudo/noticias/51892/jt+condena+santander+por+gerente+sugerir+uso+de+favores+sexuais+para+cumprir+metas.shtml>>. Acesso em 10 out. 2011